

## OFFRE DE FORMATIONS de la Branche de la Mutualité

---

# Appel d'offres

---

### Programme d'actions collectives 2020 « Catalogue Mutualité »

A destination des structures adhérentes à Uniformalion  
et appliquant la Convention Collective de la Mutualité

## SOMMAIRE

### Contexte

|                                  |        |
|----------------------------------|--------|
| Présentation d'Uniformalion..... | page 3 |
| La branche de la Mutualité.....  | page 3 |
| Les enjeux de la demande.....    | page 4 |

### Cadre de l'appel d'offres

|  |        |
|--|--------|
| Obligations légales et réglementaires.....                       | page 5 |
| Qualité des actions de formation.....                            | page 5 |
| Moyens matériels.....  | page 6 |
| Moyens humains.....  | page 6 |
| Mise en œuvre de l'action de formation, suivi et évaluation..... | page 7 |
| Tarifification.....  | page 7 |
| Modalités de gestion administrative.....                         | page 8 |
| Mise en œuvre de la prestation.....                              | page 9 |

### Objet de la demande

|   |         |
|---|---------|
| Liste des thèmes et objectifs pédagogiques des actions..... | page 10 |
|---|---------|

### Modalités de consultation

|   |         |
|---|---------|
| Critères de sélection du prestataire    |         |
| <i>Critères qualité</i> .....           | page 20 |
| <i>Clauses sociales</i> .....           | page 20 |
| Méthodologie.....                       | page 21 |
| Organisation.....                       | page 21 |
| Lieux de réalisation.....               | page 21 |
| Condition des offres et calendrier..... | page 21 |
| Attribution du marché.....              | page 22 |
| Rappel.....                             | page 22 |

### Annexes

|  |         |
|--|---------|
| Fiche de présentation de l'organisme de formation à compléter..... | page 23 |
| Fiche de proposition pédagogique.....                              | page 24 |
| Fiche de proposition financière.....                               | page 25 |

*NB : La fiche de présentation de l'organisme de formation n'est à compléter d'une seule fois*

### Présentation d'Uniformalion

---

Uniformalion est l'Opérateur de compétences (OPCO) de la cohésion sociale : associations, coopératives, entreprises sociales, fondations, groupes paritaires, mutuelles etc.

Uniformalion joue un rôle de conseil et accompagne ses adhérents dans la conception et la mise en œuvre de tous leurs projets de formation. Nous accompagnons également les branches professionnelles qui nous font confiance, dans la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, leur mission de certification et le financement de l'alternance.

Uniformalion développe depuis plusieurs années le principe de formation clé en main, permettant à ses adhérents de bénéficier de formations sans se soucier de la sélection des Organismes de Formation (OF) ni du règlement.

Les offres de formation sectorielles ont été les premières à voir le jour.

La commande de la branche de la Mutualité s'inscrit dans cette lignée.

### La Branche de la Mutualité

---

La cohésion sociale se caractérise par une manière différente d'entreprendre et vise à promouvoir des formes d'entreprises qui privilégient le service rendu avant le profit, tout en étant de véritables acteurs économiques.

Les mutuelles, en conciliant objectifs sociaux et activités économiques, relèvent de ce champ et sont porteuses depuis leur origine de valeurs toujours réaffirmées :

- **La solidarité**, valeur fondamentale et originelle du mouvement, qui refuse les discriminations financières, la sélection des risques et assure une égalité de traitement à tous ses adhérents ;
- **La démocratie**, les responsables des mutuelles étant élus parmi les adhérents selon la base du fonctionnement démocratique « une personne, une voix » ;
- **La liberté**, les mutuelles étant des sociétés de personnes, libres d'adhérer et d'agir ensemble et indépendantes de tout pouvoir politique, financier, syndical ou philosophique ;
- **La Responsabilité**, les institutions faisant preuve de transparence et de rigueur.

Forte de 570 mutuelles, la branche de la Mutualité couvre à ce jour 59 480 salariés.

Les principales activités des structures mutualistes sont :

- **Régime complémentaire de l'assurance maladie** : les mutuelles représentent 53% du marché des complémentaires santé devant les assurances (29%) et les institutions de prévoyance (18%)
- **Services médicaux, paramédicaux et sociaux**
- **Actions de prévention et de promotion de la santé** (ex : dépistage du cancer du sein, lutte contre les addictions...)
- **Contribution à la CMU**
- **Prévoyance** : contrats individuels ou collectifs en matière d'assurance-vie, épargne, retraite supplémentaire,...

L'activité des mutuelles s'exerce dans un cadre juridique qui leur est propre : le Code de la Mutualité. Ce texte de loi a été réformé en profondeur en 2001 pour s'adapter aux règles européennes :

- Obligations de prudence financières strictes pour garantir les intérêts des adhérents,
- Séparation juridique entre les activités d'assurance et les activités sanitaires et sociales.

Le Code est en cours de modernisation pour s'adapter à la nouvelle directive européenne, dite « Solvabilité 2 », qui accroît les obligations de prudence financières des assureurs à la suite de la crise de 2008. Dans ce cadre-là, les mutuelles sont désormais divisées en deux catégories distinctes : celles proposant des activités assurantielles (Livre 2) et les autres assurant des activités sanitaires et sociales (Livre 3).

Depuis 2016, la branche de la Mutualité, par l'intermédiaire d'un Accord relatif à la formation professionnelle, développe une politique ambitieuse en matière d'emploi et de formation. La CPNEFP, commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle, décide chaque année de la mise en place de projets conventionnels financés sur les fonds de la contribution conventionnelle, versée par tous les adhérents de la branche.

Uniformalion, OPCO de la Cohésion sociale, accompagne et conseille la CPNEFP dans la gestion de ces fonds et projets conventionnels.

## Les enjeux de la demande

---

L'appel d'offre a pour objet la mise en œuvre d'un catalogue d'actions de formation spécifiques à la branche de la Mutualité, permettant aux salariés un accès facilité aux actions sur des thèmes prioritaires définis par les partenaires sociaux.

Le catalogue Mutualité 2020 présentera 4 grandes thématiques, déclinées en 9 actions de formations réparties en 29 sessions sur le territoire national, pour environ 320 stagiaires et 250 heures de formation. Le public visé est composé exclusivement de salariés de la branche professionnelle de la Mutualité.

Dans ce cadre, la branche de la Mutualité fait appel, par l'intermédiaire de son OPCO Uniformalion, à votre expertise pour la réalisation de sessions de formation.

Ces 4 thématiques sur lesquelles les organismes de formation sont appelés à se positionner sont :

- Nouvelles méthodes de travail et gestion de projet
- Sensibilisation au numérique et à la gestion de la Data
- Evolution de l'environnement mutualiste
- Gestion de la relation adhérent/patient/équipe

Souhaitant faciliter la lisibilité de l'offre et simplifier les démarches pour ses adhérents, Uniformalion réalisera elle-même la diffusion de l'offre, les inscriptions et la gestion des convocations.

### Obligations légales et réglementaires

---

- L'organisme de formation doit être en capacité de fournir, à tout moment, son n° de déclaration d'activité à jour (Article L6351-1 du Code du Travail) et être en capacité de fournir les justificatifs du versement de ses contributions sociales, fiscales et conventionnelles.
- L'organisme de formation respecte la réglementation :
  - De la circulaire DGEFP n° 2006/35 du 14 novembre 2006 définissant l'action de formation,
  - De la circulaire DGEFP n° 2011/26 du 15 novembre 2011 relative aux droits et obligations des prestataires de formation,
  - Des dispositions actuellement en vigueur dans le Code du Travail,
  - Du décret du 30 juin 2015 relatif à la mise en œuvre du contrôle Qualité des actions de formation (et des 6 critères à respecter depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017),
  - De l'obligation de remise d'une attestation de formation à l'issue de la formation (article 6351-4 modifié du Code du Travail).

### Qualité des actions de formation

---

L'article L6316-1 du code du travail dans sa rédaction issue de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014, confie aux OPCA la mission de s'assurer de la qualité des formations dispensées, cette vérification étant faite sur la base des critères définis par le décret du 30 juin 2015.

Les organismes de formation peuvent démontrer qu'ils remplissent les exigences des critères réglementaires soit en apportant la preuve qu'ils sont titulaires d'une certification ou d'un label reconnu par le CNEFOP, soit en se soumettant à la procédure d'évaluation adoptée par les instances paritaires d'Uniformation.

Par conséquent, pour être prise en compte dans le cadre du présent appel d'offres, toute réponse devra émaner d'un organisme de formation qui, à la date d'ouverture des plis :

- sera titulaire d'une certification ou d'un label reconnu par le CNEFOP et/ou
- qui aura finalisé sa déclaration dans la base de données Datadock pour être en conformité avec le référentiel Qualité Uniformation.

Ce référentiel est fondé sur les 21 indicateurs élaborés par les OPCA et les OPACIF et n'instaure donc pas d'indicateur supplémentaire par rapport au référentiel commun.

Il a pour base une exigence modérée visant à ne pas exclure un trop grand nombre d'organismes de formation couplée avec une volonté de progression au fil des exercices. Il requiert d'avoir une évaluation positive sur quatre indicateurs « indispensables » : *Capacité de l'OF à produire un programme détaillé pour l'ensemble de son offre, et de l'exprimer en capacités ou compétences professionnelles visées / Capacité de l'OF à décrire les moyens et supports mis à disposition des stagiaires / Capacité de l'OF à produire et mettre à jour une base des expériences et qualifications des formateurs / Capacité de l'OF à décrire les modalités de recueil de l'impact des actions auprès des prescripteurs de l'action.*

Il accorde également une importance particulière à trois critères « majeurs » :

*L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé / La qualification professionnelle et la formation continue du personnel en charge des formations / La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.*

## Moyens matériels

---

L'organisme de formation met à disposition des stagiaires les moyens adaptés à la formation et au public :

- Locaux adéquats, suffisants et conformes à la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité ;
- Equipements adaptés aux domaines de formation et au nombre de stagiaires ;
- Ressources documentaires accessibles ;
- Accès facilité pour les personnes à mobilité réduite ;
- Les supports de formation aux stagiaires en version dématérialisée (mail ou clé USB).

## Moyens humains

---

L'organisme de formation mobilise les moyens nécessaires pour garantir le service attendu :

- Fonctions administratives et financières
  - Direction et encadrement interne ;
  - Relations avec les donneurs d'ordre ;
  - Comptabilité ;
  - Communication interne et externe.

L'implication de ces différentes fonctions permet à l'organisme de formation d'entretenir des relations administratives de qualité avec Uniformalion.

- Fonctions pédagogiques (équipe de formateurs qualifiés et expérimentés) ;
- Fonction d'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires ;
- Fonction gestion des ressources humaines (maintien et développement des compétences des personnels).

L'organisme de formation, s'il a recours à tout type de sous-traitance, notamment concernant les formateurs proposés, devra le mentionner systématiquement dans sa réponse à l'appel d'offres.

---

## Mise en œuvre de l'action de formation, suivi et évaluation de la prestation

---

Nombre de participants : le nombre minimum de participants pour le maintien de la session est fixé à 4 personnes, le maximum est fixé à 10 ou 12 personnes en fonction de la thématique, afin de garantir aux stagiaires et au formateur une session la plus qualitative et confortable que possible. (**avec possibilité de « surbooking » à +2 participants** pour anticiper les annulations, soit 12 ou 14 inscriptions). L'organisme de formation doit être en mesure, le jour de la formation, d'assurer la formation pour le nombre total de participants qui se présenteront à la session, et de prévoir les équipements en conséquence.

Acteur pédagogique, l'organisme de formation :

- Effectue une évaluation préalable des attentes des participants sur l'ensemble des thématiques;
- Veille à l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation.
- Évalue la satisfaction des stagiaires et mesure l'atteinte des objectifs fixés à l'issue de la formation et en produit une synthèse
- Diffuse la liste de participants de la journée à l'ensemble des stagiaires (en s'assurant préalablement de leur accord) dans un souci de mise en relation

Uniformalion pourra demander à être présent à la clôture de session pour contrôler la qualité des actions menées dans le cadre de cet appel d'offre et recueillir les avis des participants et du formateur.

Uniformalion peut intervenir au cours de la formation et notamment à l'ouverture et à la clôture pour contrôler la qualité des actions menées dans le cadre de cet appel d'offre.

Toute modification dans la réalisation de l'action prévue (changement d'intervenant, modification des contenus du programme ou des supports pédagogiques) devra être soumise à Uniformalion pour validation avant la réalisation de la session.

Uniformalion basera son évaluation de la prestation sur la réalité et la qualité des moyens matériels, humains et sur la capacité de l'organisme de formation à fournir une prestation de qualité constante tout au long de l'action.

## Tarifification

---

Les coûts devront être exprimés en coût/jour et préciser s'ils donnent lieu à facturation de TVA : exprimés en HT et en TTC si l'organisme de formation est assujéti à la TVA ; et en TTC si l'organisme n'est pas assujéti à la TVA.

Le montant de la prestation devra être détaillé et faire apparaître distinctement :

- Les frais d'ingénierie (temps de rendez-vous, positionnement, bilans initiaux et finaux...)
- Les frais d'animation,

- Les frais de module e-learning (inscription et gestion de module sur étagère, sans frais d'ingénierie),
- les supports pédagogiques,
- les frais annexes formateur (restauration, hébergement, déplacement si la formation n'a pas lieu dans les locaux de l'organisme),
- les éventuels frais de location de salle si l'organisme de formation ne dispose pas de salle dans la ville retenue par Uniformalion.
- les frais de repas du midi des stagiaires (6 à 10 ou 12 stagiaires par session). Les repas seront pris collectivement et les frais de restauration des stagiaires seront réglés par l'organisme de formation qui se fera ensuite rembourser par Uniformalion sur présentation d'une facture sur la base de **20€ TTC maximum par repas et par stagiaire**.  
Dans le cas de surbooking, et d'un effectif présent le jour de la formation supérieur à celui prévu par la contractualisation, Uniformalion s'engagera à régler l'ensemble des repas réglés par l'organisme de formation et consommés par les stagiaires.

Il est à noter **qu'en cas d'annulation** d'une session de formation pour nombre insuffisant de participants (moins de 4 inscrits), **la prestation ne pourra être facturée à Uniformalion** (y compris les éventuels acomptes qui auraient pu être versés par l'organisme de formation pour une réservation de salle).

Uniformalion pourra proposer à l'organisme de formation, en cas de nombre insuffisant de participants, le **report de la session** à une date ultérieure, qui sera décidée conjointement, et ce sans surfacturation de la part de l'organisme. **Ce report fera l'objet d'un avenant au contrat de prestation** de service mentionné ci-dessous.

## Modalités de gestion administrative

---

- ✓ L'offre de formation ainsi créée sera à destination des adhérents d'Uniformalion de la branche de la Mutualité.
- ✓ L'offre de formation fera l'objet d'un conventionnement, c'est-à-dire d'un **contrat de prestations de services entre Uniformalion et l'organisme de formation** qui sera à retourner, signé, à Uniformalion, avant le début de la formation.
- ✓ Uniformalion fait connaître à ses adhérents la prestation ainsi mise en œuvre par le catalogue Mutualité 2020.
- ✓ Uniformalion recueille les inscriptions des entreprises adhérentes, gère les flux et informe l'organisme de formation des décisions prises en cas de sous- ou de sur effectif, édite les convocations et fournit les feuilles d'émargement.
- ✓ L'organisme de formation respecte les procédures mises en place par Uniformalion notamment en ce qui concerne l'édition des documents à fournir aux adhérents, la remise d'une attestation nominative de présence à chaque stagiaire au plus tard un mois après la fin de la session de formation et s'assure du bon remplissage des feuilles d'émargement.
- ✓ L'organisme de formation transmet à Uniformalion les pièces justificatives nécessaires au contrôle de la bonne exécution du contrat. Ces documents doivent parvenir à UNIFORMATION au plus tard **un mois après la fin de la prestation**.



- ✓ Si l'ensemble des obligations a été respecté, Uniformation procède à la mise en règlement de la prestation.

## Mise en œuvre de la prestation

---

Pour chacun des thèmes suivants, il s'agit de formations collectives interentreprises, à destination des structures de la branche de la Mutualité.

Les intitulés et contenus de formations (cf. objet de la demande) sont donnés à titre indicatif, à **charge au prestataire de les enrichir**.

L'organisme de formation peut répondre à une ou plusieurs des 9 thématiques proposées, mais devra être en capacité d'assumer l'ensemble des sessions demandées, quel que soit leur localisation.

### Dates de formation :

Les sessions sont organisées au cours de la période **du 6 janvier au 18 décembre 2020**.

Les sessions sont à programmer de préférence les **mardis, et jeudis** et en dehors des périodes de vacances scolaires d'Ile de France pour les sessions réalisées sur Paris, et de AURA pour les sessions réalisées sur Lyon.

Si l'action de formation devait se dérouler sur une durée de **deux jours consécutifs**, elle devra se réaliser idéalement **les jeudis et vendredis**.

### Lieu de formation :

L'organisme candidat devra proposer un lieu de formation situé :

- Pour les sessions en Ile de France : à **Paris intramuros**. Les propositions de lieu en très proche banlieue accessibles en métro seront étudiées.
- Pour les sessions en AURA : à **Lyon**, avec une accessibilité à pied ou en transport en commun des gares.

### Pédagogie/suivi :

Le prestataire devra garantir :

- Des formateurs expérimentés dans le domaine de compétence concerné et possédant de sérieuses capacités d'animation,
- Des méthodes actives et impliquantes basées sur des exercices de simulation et des cas pratiques,
- Des temps d'échanges s'appuyant notamment des cas pratiques des entreprises participantes,
- Des supports pédagogiques et outils à remettre aux participants par voie dématérialisée,
- La remise d'un bilan qualitatif de l'action.

L'évaluation de la formation sera réalisée par voie écrite, suite à la remise d'une fiche d'évaluation aux stagiaires à l'issue de la formation (modèle fourni par Uniformation).

Elle pourra être complétée par un échange oral de fin de session en présence d'un membre du Département Ressources d'Uniformalion. Si Uniformalion n'a pas pu se rendre disponible pour une clôture, nous pourrions solliciter le retour du formateur par mail ou téléphone.

Par ailleurs, le formateur devra remettre une fiche d'évaluation formateur (modèle fourni par Uniformalion).

### **Spécificités de certains programmes :**

#### **Module e-learning :**

Nous ouvrons la possibilité aux prestataires qui se positionnerait sur les actions de formation, **notamment les actions 1-09 et 2-09 et éventuellement l'action 9-09**, de proposer des **modules e-learning sur étagère**, sans frais d'ingénierie, pour compléter les journées en présentiel qui devront se concentrer sur les mises en situation.

#### **Programmes jumelés :**

Pour les **actions 4-09 et 5-09**, ne seront étudiées que les réponses de prestataires se positionnant sur les 2 actions, et selon les modalités suivantes :

- Actions 4-09 et 5-09 : un tronc commun identique devra être proposé, puis une spécialisation portant sur les activités du Livre II, et sur celle du Livre III ;
- Les 2 actions feront en revanche l'objet de réponses pédagogiques indépendantes.

Il est à noter que pour les **actions 4-09, 5-09, 6-09 et 7-09**, les réponses de prestataires se positionnant sur les 4 actions seront étudiées en priorité, et selon les modalités suivantes :

- Actions 4-09 et 5-09 : un tronc commun identique devra être proposé, puis une spécialisation portant sur les activités du Livre II, et sur celle du Livre III ;
- L'action 4-09 sera jumelée à l'action 7-09 : idéalement sur 2 jours consécutifs, le jeudi et le vendredi ;
- L'action 5-09 sera jumelée à l'action 6-09 : idéalement sur 2 jours consécutifs, le jeudi et le vendredi ;
- Les 4 actions feront en revanche l'objet de réponses pédagogiques indépendantes.

**Uniformalion n'organise pas la restauration des stagiaires le midi, elle est également du ressort de l'organisme de formation.**

**Les frais de repas seront inclus au coût global de la session pour la facturation.**

**En répondant à l'appel d'offre, l'organisme de formation s'engage à respecter les conditions administratives de mise en œuvre des actions de formation.**

## Objet de la demande

### Action 1-09 La démarche de gestion de projet occasionnelle

#### Public

- Toute personne investie occasionnellement dans un projet (chef de projet et contributeurs)
- Groupe de 4 à 10 personnes (avec possibilité de « surbooking » à 12 pour anticiper les annulations)

#### Objectifs généraux

- Maîtriser les fondamentaux de la gestion de projet
- Comprendre la démarche projet
- Outiller un chef de projet occasionnel

#### Objectifs pédagogiques

- Définir le rôle et les responsabilités des parties prenantes d'un projet (chef de projet, contributeur, ambassadeur)
- Les fondamentaux de la gestion de projet : cadrage du projet, gestion de la performance, des délais, des coûts et des risques
- Constituer et communiquer avec l'équipe projet : comment identifier les acteurs et parties prenantes ? quelle communication à l'égard des hiérarchies ? bien définir les rôles de chacun, et motiver les membres de l'équipe tout au long du projet
- Piloter le projet au quotidien : gérer les réunions et entretiens de suivi, les imprévus, le rétroplanning
- Acquérir les étapes et les outils clés de la démarche projet (du lancement en passant par le reporting et la communication)

#### Contenu

A proposer par le prestataire

#### Modalités pédagogiques

A proposer par le prestataire, blended demandé  
 Mise en situation à proposer

#### Prérequis

Pas de prérequis

#### Durée

module e-learning sur l'acquisition des bases théoriques + 7h en présentiel

#### Nombre de sessions

3

#### Date

A proposer par le prestataire (en dehors des vacances scolaires de la zone concernée)

#### Lieu

2 sessions / locaux fournis par le prestataire, Paris  
 1 session / locaux fournis par le prestataire, Lyon

#### Coût

A proposer par le prestataire, déjeuner inclus (max. 20 €/pers.)

## Action 2-09 Appréhender les nouvelles méthodes de travail : méthodes collaboratives et méthodes agiles

### Public

- Toute personne amenée à mettre en place des méthodes de travail collaboratives et/ou agiles
- Groupe de 4 à 10 personnes (avec possibilité de « surbooking » à 12 pour anticiper les annulations)

### Objectifs généraux

- Comprendre comment s'articule le travail collaboratif dans l'organisation du travail, au regard des outils disponibles
- Comprendre la démarche, les valeurs et principes des « méthodes agiles »
- Adopter la bonne méthode pour mettre en place un tel type d'organisation au sein de sa structure

### Objectifs pédagogiques

- Rappeler les méthodes traditionnelles de travail face aux nouvelles méthodes dites collaboratives
- Evaluer les enjeux stratégiques du travail collaboratif pour les entreprises : changement des usages, état des lieux de la maturité des collaborateurs, du management et de la hiérarchie, capacité à passer à l'agilité
- Comprendre comment le collaboratif se traduit par l'utilisation d'outils numériques, la gestion de la DATA ou de la smart donnée
- Comment mettre en place une méthodologie de travail collaboratif : création d'un environnement de travail propice à son développement, identification des outils à mettre en place, développement de l'activité en mode projet...
- Appréhender les concepts et les principes des méthodes agiles
- Panorama des différentes méthodes : SCRUM, Lean, Design thinking

### Contenu

A proposer par le prestataire

### Modalités pédagogiques

A proposer par le prestataire, blended demandé  
 Mise en situation à proposer

### Prérequis

Aucun

### Durée

module e-learning sur l'acquisition des bases théoriques + 7h en présentiel

### Nombre de sessions

3

### Date

A proposer par le prestataire (en dehors des vacances scolaires de la zone concernée)

### Lieu

2 sessions / locaux fournis par le prestataire, Paris  
 1 session / locaux fournis par le prestataire, Lyon

### Coût

A proposer par le prestataire, déjeuner inclus (max. 20 €/pers.)

### Action 3-09 Les fondamentaux de la DATA science

#### Public

- Directeur/Responsable des SI, responsable de projets en lien avec l'analyse de données, responsable d'études statistiques
- Groupe de 4 à 12 personnes (avec possibilité de « surbooking » à 14 pour anticiper les annulations)

#### Objectifs généraux

- Connaître la démarche d'analyse de la donnée à grande échelle, ou DATA science
- Être capable d'appliquer cette démarche à des fins professionnelles dans la structure

#### Objectifs pédagogiques

- La DATA science : être capable d'en donner une définition, connaître les principes de base et son application dans la gestion statistique
- Développer sa capacité d'analyse et d'interprétation des chiffres par la représentation graphique, en maîtriser le vocabulaire, et connaître les domaines d'utilisation
- Comprendre comment utiliser les modèles et formules statistiques à des fins professionnelles dans la structure mutualiste, au profit de la stratégie de développement commerciale et de la gestion de la relation patient, et de la prospective à moyen terme
- Ouverture sur l'enjeu de la bonne exploitation de la donnée dans un contexte concurrentiel et d'amélioration continue de l'offre et des services

#### Contenu

A proposer par le prestataire

#### Modalités pédagogiques

A proposer par le prestataire

#### Prérequis

Avoir des bases en statistique serait un plus

#### Durée

2 jours – 14h en présentiel

#### Nombre de sessions

3

#### Date

A proposer par le prestataire (en dehors des vacances scolaires de la zone concernée)

#### Lieu

2 sessions / locaux fournis par le prestataire, Paris  
1 session / locaux fournis par le prestataire, Lyon

#### Coût

A proposer par le prestataire, déjeuner inclus (max. 20 €/pers.)

## Action 4-09 Environnement et culture mutualiste, et son évolution appliquée aux activités assurantielles

### Public

- Tout salarié et nouveaux entrants
- Groupe de 4 à 12 personnes (avec possibilité de « surbooking » à 14 pour anticiper les annulations)

### Objectifs généraux

- Connaître l'histoire et les fondements de la Mutualité en France, et plus largement le système français de Sécurité sociale
- Comprendre comment la culture mutualiste impacte au quotidien les missions des collaborateurs du groupe mutualiste
- Disposer d'un panorama des principales réglementations en assurance et de leurs évolutions et adapter son activité aux évolutions de gestion

### Objectifs pédagogiques

#### Tronc commun :

- Découvrir l'organisation du système français de la protection sociale, et le fonctionnement de la SS, l'articulation avec la Mutualité, ainsi que de manière générale son rattachement à l'ESS (culture, valeur, histoire et fondation)
- Connaître l'organisation de la mutualité (activité, gouvernance, code de la mutualité...), identifier ses spécificités et son fonctionnement
- Avoir une vision globale et cohérente de l'action de la mutualité dans la société française depuis ses fondements jusqu'à aujourd'hui
- Prendre conscience de la différence entre la réalisation de sa mission au sein d'une structure mutualiste, en comparaison avec le secteur privé lucratif
- Comprendre la complémentarité et les synergies entre Livre II et Livre III

#### Spécialisation :

- Connaître les principales réglementations liées à l'activité de commercialisation de produits d'assurance, et de conseil aux entreprises et aux particuliers
- Être capable de se projeter dans une gestion avant-gardiste du produit assurantiel, en tenant compte de la stratégie de développement du groupe mutualiste
- Comprendre l'évolution des métiers dans un environnement concurrentiel et digitalisé (plus de relation client, qualité de service, diversification)

### Contenu

A proposer par le prestataire

### Modalités pédagogiques

A proposer par le prestataire

### Prérequis

Pas de prérequis

### Durée

1 jour - 7 h en présentiel

### Nombre de sessions

4

### Date

A proposer par le prestataire (en dehors des vacances scolaires de la zone concernée), idéalement le jeudi

### Lieu

3 sessions / locaux fournis par le prestataire, Paris  
 1 session / locaux fournis par le prestataire, Lyon

### Coût

A proposer par le prestataire, déjeuner inclus (max. 20€/pers.)

Action jumelée avec la 7-09, pouvant se réaliser le jour suivant (idéalement le vendredi)

**Action 5-09 Environnement et culture mutualiste, et son évolution : comment imaginer les services de soin et d'accompagnement de demain ?**

**Public**

- Tout salarié ou nouveaux entrants
- Groupe de 4 à 10 personnes (avec possibilité de « surbooking » à 12 pour anticiper les annulations)

**Objectifs généraux**

- Connaître l'histoire et les fondements de la Mutualité en France, et plus largement le système français de Sécurité sociale
- Comprendre comment la culture mutualiste impacte au quotidien les missions des collaborateurs du groupe mutualiste
- Appréhender le panorama des principales réglementations et les principaux enjeux des services de soin et d'accompagnement (SSAM)

**Objectifs pédagogiques**

Tronc commun :

- Découvrir l'organisation du système français de la protection sociale, le fonctionnement de la SS, l'articulation avec la Mutualité, ainsi que de manière générale son rattachement à l'ESS (culture, valeur, histoire et fondation)
- Connaître l'organisation de la mutualité (activité, gouvernance, code de la mutualité...), identifier ses spécificités et son fonctionnement
- Avoir une vision globale et cohérente de l'action de la mutualité dans la société française depuis ses fondements jusqu'à aujourd'hui
- Prendre conscience de la différence entre la réalisation de sa mission au sein d'une structure mutualiste, en comparaison avec le secteur privé lucratif
- Comprendre la complémentarité et les synergies entre Livre II et Livre III

Spécialisation :

- Rappeler l'implication des SSAM dans l'environnement mutualiste
- Connaître les évolutions législatives impactant la gestion des SSAM
- Appréhender l'évolution à court et moyen terme des SSAM en tenant compte des nouveaux canaux de communication : télé médecine, télé consultation, bouleversement de la relation patient/praticien...
- Construire une stratégie de transformation des outils et des pratiques à moyen et long terme

**Contenu**

A proposer par le prestataire

**Modalités pédagogiques**

A proposer par le prestataire

**Prérequis**

Pas de prérequis

**Durée**

1 jour – 7h en présentiel

**Nombre de sessions**

3

**Date**

A proposer par le prestataire (en dehors des vacances scolaires de la zone concernée), idéalement le jeudi

**Lieu**

2 sessions / locaux fournis par le prestataire, Paris  
 1 session / locaux fournis par le prestataire, Lyon

**Coût**

A proposer par le prestataire, déjeuner inclus (max. 20€/pers.)

Action jumelée avec la 6-09, pouvant se réaliser le jour suivant (idéalement le vendredi)

**Action 6-09 La fidélisation patient dans un univers concurrentiel**

**Public**

- Toute personne travaillant dans un centre de soin
- Groupe de 4 à 10 personnes (avec possibilité de « surbooking » à 12 pour anticiper les annulations)

**Objectifs généraux**

- Analyser l'environnement concurrentiel des centres de soins
- Définir sa stratégie de différenciation et les indicateurs de pilotage
- Développer les offres de fidélisation

**Objectifs pédagogiques**

- Connaître le secteur des services de santé public, privé, mutualiste... et prendre conscience de l'importance de la satisfaction « patient »
- Connaître les clés du succès de la satisfaction du patient : Développer sa flexibilité relationnelle, s'adapter à différents contextes ; Identifier et répondre aux sources de mécontentement du patient ; S'adapter aux différents profils et besoins
- Proposer de nouveaux services pour améliorer la qualité de la prise en charge des patients, et définir des indicateurs de suivi de la satisfaction patient
- Communication non violente et gestion de l'agressivité : écouter et développer une écoute empathique ; repérer dans la manière de penser et de communiquer ce qui génère de l'opposition et facilite la communication ; repérer l'agressivité chez autrui...

**Contenu**

A proposer par le prestataire

**Modalités pédagogiques**

A proposer par le prestataire

**Prérequis**

Connaissance de la relation Patient

**Durée**

1 jour – 7 heures

**Nombre de sessions**

3

**Date**

A proposer par le prestataire (en dehors des vacances scolaires de la zone concernée), idéalement le vendredi

**Lieu**

2 sessions / locaux fournis par le prestataire, Paris  
 1 session / locaux fournis par le prestataire, Lyon

**Coût**

A proposer par le prestataire, déjeuner inclus (max. 20€/pers.)

Action jumelée avec la 5-09, se réalisant idéalement le jeudi (avant cette action)



**Action 7-09 La fidélisation adhérent : quels avantages concurrentiels « mutualistes » face à l'assurance ?**

**Public**

- Toute personne amenée à être en relation avec des particuliers
- Groupe de 4 à 10 personnes (avec possibilité de « surbooking » à 12 pour anticiper les annulations)

**Objectifs généraux**

- Connaître et différencier la gestion d'un portefeuille commercial au sein d'une structure mutualiste
- Développer sa stratégie de différenciation

**Objectifs pédagogiques**

- Rappeler les fondamentaux de la gestion des produits assurantiels au sein de la Mutualité : les mêmes produits ? la même finalité ? le même sens et engagement ?
- Mettre en œuvre et expliquer un argumentaire de différenciation
- Renforcer sa force de conviction en s'appuyant sur les valeurs mutualistes et la stratégie de la structure (objectif de preuve : non sélection du risque, réinvestissement des cotisations, valorisation des réseaux de soins, comment vous parler du conventionnement)
- Les moments clés de fidélisation (devoir de conseil, appel de satisfaction, multi-équipement)
- Communication non violente et gestion de l'agressivité : Ecouter et développer une écoute empathique ; Repérer dans la manière de penser et de communiquer ce qui génère de l'opposition et facilite la communication ; repérer l'agressivité chez autrui...

**Contenu**

A proposer par le prestataire

**Modalités pédagogiques**

A proposer par le prestataire

**Prérequis**

Connaissance de la relation adhérent et produits assurantiels

**Durée**

1 jour – 7 heures

**Nombre de sessions**

4

**Date**

A proposer par le prestataire (en dehors des vacances scolaires de la zone concernée), idéalement le vendredi

**Lieu**

3 sessions / locaux fournis par le prestataire, Paris  
 1 session / locaux fournis par le prestataire, Lyon

**Coût**

A proposer par le prestataire, déjeuner inclus (max. 20€/pers.)

Action jumelée avec la 4-09, se réalisant idéalement le jeudi (avant cette action)

### Action 8-09 Ted Talk ou la prise de parole en public new generation

**Public**

- Toute personne souhaitant perfectionner sa prise de parole en public
- Groupe de 4 à 10 personnes (avec possibilité de « surbooking » à 12 pour anticiper les annulations)

**Objectifs généraux**

- S'exprimer avec aisance pour faire valoir ses idées et créer l'adhésion de son public.
- Captiver et convaincre son auditoire.

**Objectifs pédagogiques**

- Développer la confiance en soi.
- Mieux interagir avec le public.
- Maîtriser sa communication non verbale.
- Améliorer la cohérence de son discours en s'adaptant à ses interlocuteurs.
- Mettre en place une communication impactante à l'écrit (support PPT) et à l'oral
- Élaborer sa communication avec l'outil « PITCH » : Plaire, Informer, Teaser, Convaincre, Hiérarchiser.
- S'adapter à son public et accorder son discours au niveau de connaissances de son auditoire.
- S'approprier les techniques d'improvisation et les techniques théâtrales de mémorisation, de gestion du trac et être à l'écoute du public pour rythmer son discours et rester captivant.

**Contenu**

A proposer par le prestataire.

**Modalités pédagogiques**

A proposer par le prestataire  
 Mise en situation à proposer par le prestataire

**Prérequis**

Pas de prérequis

**Durée**

1 jour – 7 heures

**Nombre de sessions**

3 sessions

**Date**

A proposer par le prestataire (en dehors des vacances scolaires de la zone concernée)

**Lieu**

2 sessions / locaux fournis par le prestataire, Paris  
 1 session / locaux fournis par le prestataire, Lyon

**Coût**

A proposer par le prestataire, déjeuner inclus (max. 20€/pers.)

**Action 9-09 Réseaux sociaux et nouveaux canaux de communication : quels enjeux dans la relation adhérent/patient ?**

**Public**

- Toute personne gérant la relation adhérent/patient à l'écrit (gestionnaire, chargé d'accueil, téléconseillers, conseillers clientèle...)
- Groupe de 4 à 10 personnes (avec possibilité de « surbooking » à 12 pour anticiper les annulations)

**Objectifs généraux**

- Savoir utiliser les nouveaux canaux numériques comme leviers de la relation adhérent/patient.
- Utiliser les fondamentaux des techniques rédactionnelles dans sa communication digitale

**Objectifs pédagogiques**

- Connaître les nouveaux canaux de communication avec les adhérents et les patients des mutuelles : chat et messagerie instantanée, chatbot, visio, télé médecine et consultation, réseaux sociaux...
- Comprendre les enjeux de la relation adhérent/patient en univers connecté (messagerie instantanée ou Chat, réseaux sociaux) : l'importance d'une communication claire et efficace, l'impact sur l'image de marque de la structure...
- Inscrire l'écrit digital dans une logique de communication multicanaux.
- Maîtriser les techniques pour rédiger des e-mails et sur un Chat et de la communication interactive
- Initier à la gestion des situations de litiges sur les réseaux sociaux et assurer la satisfaction adhérent et patient

**Contenu**

A proposer par le prestataire

**Modalités pédagogiques**

Blended acceptée notamment sur la partie « connaissance des outils de communication digitaux »

**Prérequis**

Activité en lien avec relation adhérent/patient à l'écrit

**Durée**

1 jour – 7 heures (+ e-learning possible)

**Nombre de sessions**

3

**Date**

A proposer par le prestataire (en dehors des vacances scolaires de la zone concernée)

**Lieu**

3 sessions / locaux fournis par le prestataire, Paris  
 1 session / locaux fournis par le prestataire, Lyon

**Coût**

A proposer par le prestataire, déjeuner inclus (max. 20€/pers.)

## MODALITES DE CONSULTATION

### Critères de sélection du prestataire

#### Critères qualité

---

Acteur pédagogique, l'organisme de formation :

- Connaît les différentes modalités de formation, de certifications et de validation des acquis de l'expérience,
- Connaît les autres organismes de formation et les acteurs de son territoire,
- Est en capacité de construire des parcours individualisés,
- Construit ses actions de formation longues sous forme de modules qui lui permettent d'intégrer des stagiaires en parcours raccourcis et différenciés,
- Est en capacité d'effectuer une évaluation préalable des attentes des participants et s'adapter ainsi à une éventuelle hétérogénéité des groupes (ex : tailles des structures, activités diverses),
- Organise les modalités d'évaluation des connaissances et s'assure des capacités acquises,
- Veille à l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation,
- Etudie les causes des échecs, abandons, absences. Cette analyse devra être intégrée au bilan qualitatif produit en fin de session.

#### Clauses sociales

---

Les partenaires d'Uniformation doivent exposer brièvement les mesures prises en interne ou via leurs prestations pour favoriser :

- l'égalité homme/femme,
- le développement durable,
- la démarche participative en économie sociale,
- l'intégration du handicap.

Les éléments suivants entreront dans l'évaluation de la proposition :

- Complétude du dossier de candidature, transmis dans les délais impartis,
- **Connaissances des métiers et du contexte socio-économique** du champ de l'économie sociale, et plus particulièrement **de la Mutualité**,
- Expertise des intervenants en formation professionnelle continue (fournir **obligatoirement** le CV simplifié),
- Adaptation de la méthode pédagogique au public et aux besoins,
- Argumentation des choix pédagogiques,
- Aptitude de l'organisme de formation à mettre à disposition un deuxième formateur en cas de dédoublement de session aux mêmes dates et/ou de contacter les stagiaires sur liste d'attente (transmise par Uniformation) pour composer un nouveau groupe, à de nouvelles dates choisies par l'organisme de formation,
- Mise en place d'un suivi post formation (suivi des stagiaires via hotline, blog, mails, téléphone ...)
- Coûts de la formation.

## Méthodologie

---

Le prestataire doit proposer un programme détaillé et séquencé de l'action de formation en rapport avec les objectifs définis pour chacune des actions et proposer dans les annexes correspondantes des dates et lieux de formation pour chacune des sessions.

Le prestataire peut émettre des préconisations ou des recommandations.

## Organisation

---

Chaque action de formation est indépendante (sauf dans le cas des actions 4-09 et 5-09, le prestataire devant obligatoirement se positionner sur les 2 actions dans sa réponse).

Les actions de formations se dérouleront à partir de la **seconde semaine de janvier 2020**, nous vous demandons de bien vouloir répondre en ce sens. Une répartition homogène des dates sur l'année est demandée.

Le nombre de jours d'une action de formation devra se réaliser en continu (sauf sur argumentation justifiant une organisation en discontinu).

**1 journée de formation = 7 heures**

## Lieux de réalisation

---

Le lieu de réalisation des formations est proposé dans le cahier des charges, il est demandé à ce que l'action de formation se réalise dans la **ville proposée**. De plus, les lieux de formation, même dans les grandes villes, devront être **faciles d'accès** pour les stagiaires. (Situé près des gares SNCF ou facilement accessibles par les transports en commun.)

## Condition d'envoi des offres et calendrier

---

- **L'appel d'offre est publié le 16 avril 2019.**

**Les dossiers de candidatures sont à expédier :**

**Par voie postale**

Et en 2 exemplaires à :

Uniformalion - Département Ressources

A l'attention de

Mme Mélanie HERNANDO-COLLOMBAT

Et Mme Jessy KITENGE

43 boulevard Diderot

75 012 Paris

**ET** par **e-mail** à : [mhernando-collombat@uniformalion.fr](mailto:mhernando-collombat@uniformalion.fr) et [jkitenge@uniformalion.fr](mailto:jkitenge@uniformalion.fr)

- **Date limite de retour des réponses : 24 mai 2019 à 18h au plus tard cachet de la poste faisant foi**

**Votre dossier de candidature comprendra dans cet ordre (selon les modèles en annexe):**

- 1. Une fiche de présentation de votre organisme selon le modèle joint (une seule par dossier de candidature)**
- 2. Les Proposition(s) pédagogique(s) selon modèle joint**
- 3. Et la proposition financière selon modèle joint pour chaque proposition pédagogique**
- 4. Le(s) CV simplifié(s) du (des) formateur(s) pour chaque proposition pédagogique**

## Attribution du marché

---

Les prestataires qui auront répondu à cet appel d'offres, seront sélectionnés par la Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle de la branche de la Mutualité en juin 2019.

A l'issue de la sélection des prestataires du catalogue de la branche Mutualité 2020, un courrier sera envoyé à chaque prestataire.

## Rappel

---

|                                    |                            |
|------------------------------------|----------------------------|
| Date limite de retour des réponses | <b>24 mai 2019, à 18 h</b> |
| Compte-rendu des délibérations     | <b>Fin juin 2019</b>       |

## ANNEXES

### Annexe 1 : Fiche de présentation de l'organisme de formation

|   |  |
|---|--|
| <b>Dossier de candidature prestataire</b> |  |
| <b>Offre Catalogue Mutualité 2020</b>     |  |
| <b>Nom de l'organisme de formation</b>    |  |
| <b>Interlocuteur en charge du dossier</b> |  |

*Nous vous remercions de respecter le cadre qui suit, contenus et ordre de présentation.*

*Ce document (2 pages maximum) devra être accompagné **pour chaque action** des **fiches pédagogique et financière** et du **CV du ou des formateurs***

|  |   |
|--|---|
| <b>IDENTITE</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raison sociale et statut juridique</li> <li>- Date de création de votre organisme</li> <li>- Adresse complète + adresse du site Internet (facultatif)</li> <li>- Nom et fonctions du représentant légal</li> <li>- N° de déclaration d'activité</li> <li>- N° Siret</li> </ul>   |
| <b>CONTACT</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom de l'interlocuteur</li> <li>- Qualité</li> <li>- Téléphone / e-mail</li> </ul>   |
| <b>ORGANISATION</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectifs : dont salariés permanents et salariés formateurs</li> <li>- Nombre de salle de formation dans vos locaux ?</li> <li>- accessibilité aux personnes à mobilité réduite ?</li> <li>- Nature des publics pour lequel vous avez l'habitude d'intervenir ?</li> <li>- Actions intra ou inter-entreprises ?</li> <li>- Types d'entreprises pour lesquels vous avez l'habitude d'intervenir : moins de 10 salariés, moins ou plus de 50 salariés, plus de 250 salariés ?</li> <li>- Moyens et modalités de gestion administrative des stages</li> <li>- Aptitude à gérer le report de sessions</li> </ul> |
| <b>COMPETENCES / CRITERES QUALITES</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance particulière du secteur de la Mutualité, ou plus largement de l'ESS</li> <li>- Expertise sur le thème de la formation (références.)</li> <li>- Adaptation de la méthode pédagogique</li> <li>- Processus de positionnement et d'évaluation</li> </ul>   |
| <b>CLAUSES SOCIALES, Label, Certification...</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etes-vous inscrit sur la plateforme Datadock ? <b>(obligatoire)</b></li> <li>- Figurez-vous dans le catalogue de référence Uniformation ? <b>(obligatoire)</b></li> <li>- Quels sont les moyens mis en œuvre dans votre structure ?</li> <li>- Quelles démarches de certifications avez-vous réalisées ?</li> <li>- Quels sont les moyens mis en œuvre pour garantir la qualité des actions de formation ?</li> <li>- Disposez-vous d'un label ? (OPQF, COFRAC...)</li> </ul>  |

## Annexe 2 – Proposition pédagogique

|  |
|--|
| N° de l'action :   |
| Intitulé de la formation :   |
| <b>Prérequis</b>   |
|  |
| <b>Objectifs pédagogiques de la formation</b>  |
|  |
| <b>Contenu et déroulement de la formation (indiquer les volumes horaires) par séquence</b> |
|  |
| <b>Méthodes pédagogiques</b>   |
|  |
| <b>Modalités d'évaluation pré formation (à préciser selon les programmes concernés)</b>    |
|  |
| <b>Suivi post formation (suivi des stagiaires via hotline, blog, mail, téléphone...)</b>   |
|  |
| <b>Remarques particulières</b>   |
|  |

**A RETOURNER DANS VOTRE DOSSIER DE CANDIDATURE**  
**(Une proposition pédagogique par action de formation)**



## Annexe 3 – Proposition financière

| <b>Numéro et Intitulé de l'action</b>                                 |  |       |
|---|--|-------|
|   |  |       |
| <b>Assujetti à la Tva</b>   | Oui /Non   |       |
| <b>Coût de l'action de formation</b>                                  |  |       |
|   | HT €   | TTC € |
| <b>Animation :</b>  |  |       |
| <b>Frais d'ingénierie :</b>   |  |       |
| <b>Frais module E-learning :</b><br>(si demandé dans la fiche action) |  |       |
| <b>Frais annexes Organisme Formation :</b>                            |  |       |
| <b>Location de salle :</b>  |  |       |
| <b>Supports pédagogiques :</b>  |  |       |
| <b>Frais de repas des participants</b><br>(max 20€ TTC par stagiaire) |  |       |
| <b>Montant total de la prestation :</b>                               |  |       |
| <b>soit un coût jour :</b>  | HT €   | TTC € |
| <b>soit un coût horaire/stagiaire :</b>                               | €/heure/stagiaire                                    |       |
| <b>Calendrier et Lieux</b>  |  |       |
| <b>Durée (Nombre d'heures par jour)</b>                               |  |       |
| <b>Session n° 1</b>   |  |       |
| <b>Dates</b>  | <i>Plusieurs propositions possibles</i>              |       |
| <b>Lieux</b>  |  |       |
| <b>Nom et adresse du lieu de formation</b>                            |  |       |
| <b>Session n° 2 ...</b>   | <i>Préciser ces informations pour chaque session</i> |       |

**A RETOURNER DANS VOTRE DOSSIER DE CANDIDATURE**  
 (Une proposition financière par action de formation)